



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS SUPERVISORES DE UN CALL CENTER DEL CENTRO
DE LIMA, 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

Ivan Jhoward Ajen Soto

ASESOR:

Mgtr. Juan Carlos Montero Ordinola

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

LIMA – PERÚ

2016

Página del jurado

Señores miembros del Jurado: En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Liderazgo Transformacional y Satisfacción laboral en los supervisores de un Call Center del Centro de Lima, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Psicología.

Ivan Jhoward Ajen Soto

.....

Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

Dedicatoria

A los de vocación por el cambio y las buenas prácticas organizacionales.

Agradecimiento

A la vida, mi familia, amigos y asesor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ivan Jhoward Ajen Soto, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI....., con la tesis titulada “Liderazgo Transformacional y Satisfacción Laboral en los supervisores de un Call Center del Centro de Lima, 2016” declaro bajo juramento que: 1) La tesis es de mi autoría. 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente. 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima,

Ivan Jhoward Ajen Soto

DNI:

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Liderazgo Transformacional y Satisfacción laboral en supervisores de un Call Center del Centro de Lima, 2016”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación que existe entre la variable 1 Liderazgo Transformacional, variable 2 Satisfacción laboral.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describe la realidad problemática, los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo comprende la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Ivan Jhoward Ajen Soto

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
 RESUMEN	 X
ABSTRACT	XI
 I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	29
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivos	32
 II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	33
2.2 Variables, Operacionalización	34
2.3 Población y muestra	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5 Métodos de análisis de datos	39
2.6 Aspectos éticos	40

III.	RESULTADOS	
3.1.	Resultados descriptivos	41
3.1.1.	Descripción del Liderazgo Transformacional	41
3.1.2.	Descripción de Satisfacción laboral	41
3.2.	Prueba de Normalidad	42
3.3.	Prueba de Hipótesis General	43
3.3.1.	Decisión estadística	44
3.4.	Correlaciones	45
IV.	DISCUSIÓN	48
V.	CONCLUSIONES	51
VI.	RECOMENDACIONES	53
VII.	REFERENCIAS	54
	ANEXOS	58
8.1.	Instrumentos	58
8.2	Consentimiento informado	63
8.3.	Matriz de consistencia	64

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de las variables del presente estudio	34
Tabla 2	Distribución de supervisores de un Call Center	35
Tabla 3	Descripción de niveles de liderazgo transformacional	42
Tabla 4	Descripción de niveles de satisfacción laboral	42
Tabla 5	Prueba de normalidad para las variables	43
Tabla 6	Análisis de coeficiente de correlación Rho de Spearman	44
Tabla 7	Correlación entre la dimensión Visión del Liderazgo Transformacional y la Satisfacción laboral.	45
Tabla 8	Correlación entre la dimensión comunicación inspirada del Liderazgo Transformacional y la Satisfacción laboral.	45
Tabla 9	Correlación entre la dimensión estimulación intelectual del Liderazgo Transformacional y la Satisfacción laboral	46
Tabla 10	Correlación entre la dimensión liderazgo de apoyo del Liderazgo Transformacional y la Satisfacción laboral	46
Tabla 11	Correlación entre la dimensión reconocimiento personal del Liderazgo Transformacional y la Satisfacción laboral	47

RESUMEN

En la presente investigación, se presentan los resultados del estudio sobre las variables liderazgo transformacional y satisfacción laboral en los supervisores de un Call Center del Centro de Lima en el año 2016. Se trabajó con un total de 450 supervisores, mayores de 18 años y de ambos géneros. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos, la escala de liderazgo transformacional de Rafferty y Griffin (2004), adaptado a la realidad peruana por Dávalos (2014), y por otra parte se utilizó la escala de satisfacción laboral de Palma (1999).

Entre los principales resultados, se encontró que existe una relación significativa y altamente positiva entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral ($r = 0.861^{**}$), asimismo se encontró que el 44% de los supervisores presentan un liderazgo transformacional, además, un 60% de los mismos evidencia tener una alta satisfacción en su trabajo. En cuanto a las correlaciones, éstas son significativas y altamente positivas entre las dimensiones visión, comunicación inspirada, estimulación intelectual, liderazgo de apoyo, y reconocimiento personal del liderazgo transformacional, y la satisfacción laboral ($r = .742^{**}$, $r = .741^{**}$, $r = .787^{**}$ y $r = .757^{**}$, $r = .783^{**}$).

Palabras clave: *Liderazgo transformacional, satisfacción laboral, correlaciones.*

ABSTRAC

In this research, the results of the study on the variables transformational leadership and job satisfaction in employees of a call center in downtown Lima in 2016. it have worked with a total of 450 employees, over 18 and both genders. They were used as instruments of data collection, the scale of transformational leadership Rafferty and Griffin (2004), adapted to the Peruvian reality by Davalos (2014), and the other is part of the scale of job satisfaction Palma (1999) was used .

Among the main results, it was found that there is a significant and positive relationship between transformational leadership and job satisfaction ($r = 0.861^{**}$), also found that 44% of employees have a transformational leadership also a 60% of pampering evidence have high job satisfaction. As for the correlations, they are significant and highly positive between dimensions vision, inspired communication, intellectual stimulation, leadership support and personal recognition of transformational leadership and job satisfaction ($r = .742^{**}$, $r = .741^{**}$, $r = 0.787^{**}$, $r = 0.757^{**}$, $r = .783^{**}$).

Keywords: *transformational leadership, work satisfaction, correlations*